16 JUIL

Le phénomène shadow IT, cauchemar pour les entreprises

Revue de presse

Publié le 16/07/2014

Une meilleure coopération avec les employés, de nouveaux outils et de nouveaux processus d'obtention de services informatiques pour contrer le phénomène du Shadow IT. Une tribune libre de Yannick Hello, Responsable S-EMEA chez Ipswitch.

Dans beaucoup d'entreprises, les administrateurs informatiques font de plus en plus face à une nouvelle source de contraintes : le Shadow IT. Beaucoup de départements et d'employés se procurent et utilisent des applications sans que le département informatique ne soit mis au courant ou n'ait donné son accord. Une enquête [1] réalisée par PricewaterhouseCoopers (PwC) indique que 15 à 30% des dépenses informatiques des entreprises sondées se font hors budget officiel.

Le BYOD légitime la prolifération

Pour tous les administrateurs informatiques, cette prolifération rapide de l'utilisation de telles applications est devenue un réel problème qui s'est développé dans l'ombre. Ce phénomène a été appelé le 'Shadow IT', un terme qui décrit l'utilisation de 'services et produits informatiques n'ayant pas d'approbation' ou comme l'a expliqué Christopher Rentrop, professeur d'informatique à l'Université de Constance au département des sciences appliquées : « Le Shadow IT, c'est l'ensemble des applications acquises sans que le département informatique ne soit impliqué et pour lesquelles l'ITSM (la gestion des services informatiques) ne gère pas l'utilisation. » Ce phénomène ne date pas d'hier : le BYOD n'a fait qu'encourager sa diffusion et, dans une certaine mesure, le légitimer dans beaucoup d'entreprises. Mais le réel problème ne vient pas des appareils personnels des employés puisqu'ils peuvent être identifiés par des outils de gestion réseau. Il provient de la difficulté à surveiller les plateformes des réseaux sociaux et les applications Cloud. Par exemple, les collaborateurs utilisent Facebook ou Dropbox pour envoyer ou publier des documents sans se faire remarquer.

Ces logiciels et services non-approuvés et impossibles à surveiller, gérer et supprimer engendrent une consommation de la bande passante, un ralentissement des réseaux, posent des problèmes de conformité, ajoutent de la charge de travail aux départements informatiques et leur infligent un plus gros coût financier. La moitié des administrateurs informatiques interrogés pour l'enquête PwC pensent que la gestion du Shadow IT représente 50% de leur budget et luttent pour plus de transparence. Une enquête effectuée par des spécialistes réseaux d'Ipswitch auprès de 400 administrateurs informatiques révèle que 12% d'entre eux souhaiteraient en premier lieu pouvoir éclaircir cette zone d'ombre que demeure le Shadow IT. Ils pensent que leur travail au quotidien serait bien plus simple si les utilisateurs signalaient les applications installées sur leur ordinateur professionnel.

L'une des raisons principales du développement du Shadow IT est que les processus d'obtention de services informatiques sont obsolètes dans la plupart des entreprises. Ce sont ces lourds processus mis en place et utilisés depuis plus de 25 ans qui créaient cette zone d'ombre. Ils doivent être repensés et restructurés. Les entreprises doivent se focaliser sur les besoins de leur personnel et tenir compte des procédures et obtentions nécessaires pour rendre les employés plus efficaces, plus productifs et en fin de compte, plus satisfaits.

Être à l'écoute du personnel

Les risques ne peuvent être contrôlés que si la 'consumérisation' de l'informatique est considérée comme une opportunité. Globalement, les employés ne souhaitent pas délibérément contourner les procédures informatiques. Ils ont généralement un problème spécifique et important pour lequel ils ont besoin d'une solution rapidement.

RECHERCHER SUR LE SITE :

SUIVEZ TOOLINUX SUR TWITTER

PARTENAIRES

- Centre Juridique Open Source
- Cedric GODART
- Planet Linagora
- Framablog
- Philippe Scoffoni
- UbuntUser
- IT-Connect
- JusteGeek

- Pour en savoir plus sur TOOLinux ou contacter la rédaction

Bien sûr, il est bien plus facile pour le personnel d'une entreprise d'utiliser des solutions Cloud bon marché online plutôt que d'engager de long processus d'obtention auprès des services informatiques qui pourraient au final ne servir à rien ou ne pas résoudre le cœur de leur problème. Au quotidien, ces personnes sont habituées à pouvoir utiliser les applications normales ou Cloud qu'elles souhaitent et qui leur facilitent la vie. Pourquoi ne feraient-elles pas pareil sur leur lieu de travail ? C'est ce qui explique les phénomènes tels que la grande popularité de Dropbox dans les entreprises. Puisqu'il n'est pas possible d'envoyer des emails avec des pièces jointes trop lourdes, les employés règlent rapidement le problème en créant des liens Dropbox.

Il est temps que les départements informatiques essaient de coopérer. Cinq étapes peuvent atténuer les impacts du Shadow IT et encourager la coopération avec les employés :

- Une solution de gestion réseau est nécessaire pour identifier les applications non-autorisées avant qu'elles ne posent problème. Un système de surveillance du trafic réseau pourrait être une solution.
- L'utilisation de la bande passante du réseau doit être transparente. L'administrateur informatique doit savoir quels sont les utilisateurs, les appareils et les applications qui obligent à repousser les limites des capacités du réseau.
- Un système de surveillance qui identifie immédiatement les appareils posant problème est également nécessaire. Quel utilisateur a accès à quel appareil et via quel appareil ?
- Les problèmes qui causent un ralentissement ou une panne du réseau doivent être identifiés et résolus plus rapidement.
- Pour prévenir l'utilisation de systèmes Cloud qui ne peuvent pas être surveillés et qui exposent les données à des risques, les départements informatiques doivent mettre en place des outils d'échange de données simples et efficaces.

Les départements informatiques devraient se concentrer sur la mise en place d'outils et de solutions permettant une bonne gestion des résultats. En d'autres termes, le problème n'est pas d'éradiquer le Shadow IT mais d'en tirer avantage au maximum. Essayer d'éliminer le Shadow IT ou nier son existence ne serait que fermer les yeux devant une réalité.

Afin de créer la transparence nécessaire, il est important de coopérer avec les employés. Les outils de surveillance peuvent aider à sauvegarder les performances du réseau, à surveiller la disponibilité des applications et à prévenir un usage abusif. Cependant, il est surtout essentiel de soumettre les processus d'obtention de services informatiques établis à un examen approfondi rigoureux et de les rendre plus simples et plus rapides.

"[1] Enquête « Raising your digital IQ », 2012"

PARTAGER CET ARTICLE :

Vous souhaitez reproduire cet article ?

A propos de TOOLinux.com | Contactez-nous | CNIL/Vie privée | Conditions de reproduction d'un article | **Groupe Linagora**

© **Copyright 2000-2014** TooLinux.com. Nous <3 SPIP